



**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS PADA *SERVICE EXCELLENCE* BARISTA *COFFEE SHOP* PREMIUM DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi deskriptif kualitatif *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall)

**SKRIPSI**

**Ocktalin Merry Netaneel Repi**

**44319110027**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ocktalín Merry Netaneel Repi

NIM : 44319110027

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Customer Relations Pada *Service Excellent Barista Coffee Shop Premium* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi deskriptif kualitatif *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall kepada Pelanggan)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 31 Juli 2024



Ocktalín Merry Netaneel Repi


## HALAMAN PENGESAHAN


Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ocktalín Merry Netaneel Repi  
NIM : 44319110027  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Customer Relations Pada *Service Excellent* Barista *Coffee Shop* Premium Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi deskriptif kualitatif *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall kepada Pelanggan)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Sandy Permata S.Sos,M.Ikom  
NIDN : 0323128306 (  )


Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc,Ph.D  
NIDN : 0324128202 (  )

Penguji Ahli : Engga Probi Endri, S.Ikom., M.A.  
NIDN : 0317089402 (  )


Jakarta, 31 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

  
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ocktalin Merry Netaneel Repi

NIM : 44319110027

Program Studi : Marketing Komunikasi

Judul Skripsi :

Implementasi Customer Relations Pada *Service Excellent* Barista *Coffee Shop Premium* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi deskriptif kualitatif *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall kepada Pelanggan)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah Saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Ocktalin Merry N R)



## ABSTRAK

Nama : Oektalin Merry Netaneel Repi

NIM : 44319110027

Program Studi : Marketing Komunikasi

JudulSkripsi : Implementasi Customer Relations Pada *Service Excellence* Barista *Coffee Shop* Premium Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi deskriptif kualitatif Pelayanan *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall kepada Pelanggan).

Pembimbing : Sandy Permata M.Ikom

Salah satu tempat untuk menghabiskan waktu bersama keluarga dan kerabat atau untuk mengerjakan pekerjaan atau untuk menghabiskan waktu luang saat ini adalah coffee shop atau Toko Kopi adalah suatu tempat yang menjual berbagai minuman maupun produk makanan, ini sudah menjadi gaya hidup bagi orang-orang, dan berkembang sangat pesat, sehingga mendorong banyaknya competitor yang ada brand executive atau premium maupun Coffee Shop local untuk itu perlu dilakukannya pelayanan yang prima atau service excellence untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi Customer Relations Pada *Service Excellence* Barista *Coffee Shop* Premium Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi deskriptif kualitatif *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall kepada Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif paradigm postpositivisme.

Kesimpulan dengan adanya Ability (Kemampuan) partner Starbucks Depok Mall memiliki dan mengasah skill yang dimiliki. Attitude (Sikap) yang ramah dan bahasa yang sopan kepada konsumen ketika berinteraksi agar menciptakan kesan yang positif dan bersahabat. Appearance (penampilan) yaitu seseorang barista harus berpenampilan yang rapih dan menarik penampilan sangat penting. Attention (perhatian) adalah rasa peduli terhadap pelanggan yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Action (tindakan) yaitu dengan tindakan yang

dilakukan untuk menjaga kebersihan. Accountability (tanggung jawab) dengan bertanggung jawab menerima komplain pelanggan. Dari pelayanan yang sangat ramah dan tulus membuat customer merasa aman dan tenang sehingga mereka menjadikan Starbucks rumah ketiga setelah penat dari pekerjaan sehingga membangun relasi yang kuat ditandai dengan pembelian yang kuat dari pelanggan.

**Kata Kunci : Customer Relation, Service Excellence, Loyalitas Pelanggan**



## ABSTRACT

Name : Oektalin Merry Netaneel Repi  
NIM : 44319110027  
Study Program : Marketing Communication  
Thesis Title : Implementation of Customer Relations in Premium Coffee Shop Barista Service Excellence in Maintaining Customer Loyalty (Qualitative descriptive study of Starbucks Coffee Depok Mall barista service excellence to customers).  
Supervisor : Sandy Permata M.Ikom

One of the places to spend time with family and relatives or to do work or to spend free time nowadays is a coffee shop or Coffee Shop is a place that sells various drinks and food products, this has become a lifestyle for people, and is growing very rapidly, thus encouraging many competitors from executive or premium brands and local coffee shops, so it is necessary to provide excellent service or service excellence to maintain customer loyalty.

This research aims to determine the Implementation of Customer Relations in Premium Coffee Shop Barista Service Excellence in Maintaining Customer Loyalty (Qualitative descriptive study of Starbucks Coffee Depok Mall Barista Service Excellence to Customers. This research uses a descriptive qualitative method of the constructivist paradigm.

The Conclusion, with the Ability, Starbucks Depok Mall partners have and hone their skills. Friendly attitude and polite language towards consumers when interacting to create a positive and friendly impression. Appearance, that is, a barista must have a neat and attractive appearance is very important. Attention is a feeling of concern for customers that is related to customer wants and needs. Action is action taken to maintain cleanliness. Accountability (responsibility) by being responsible for receiving customer complaints. From very friendly and sincere service, it makes customers feel safe and at ease so that they make Starbucks their third home after being tired from work and become a third home

for customers, thereby building strong relationships marked by strong purchases from customers.

**Keywords: Customer Relations, Service Excellence, Customer Loyalty**





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan YME atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Customer Relations Pada *Service Excellence* Barista *Coffee Shop* Premium Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi deskriptif kualitatif *Service excellence* barista Starbucks Coffee Depok Mall kepada Pelanggan.)”

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah selain untuk menambah wawasan tentang ilmu yang penulis tempuh, juga untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, nasehat dan bantuan, serta do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Sandy Permata M.Ikom selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang melaksanakan kepemimpinan dalam proses pembelajaran.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan, saran, serta nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
4. Ibu Melly Ridaryanthi, Ph.D selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan, saran, serta nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak Engga Probi Endri, S.Ikom., M.A. selaku Ketua sidang Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan, saran, serta nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis
6. Seluruh dosen-dosen dan staff Bidang Studi *Advertising and Marcom* Universitas Mercu Buana.

7. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
8. Kedua orang tua penulis yaitu Mama dan Papa yang tidak henti-hentinya selalu mengingatkan penulis untuk selalu semangat dan berjuang untuk memperoleh gelar ini.
9. Teman-teman yang setia memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada penulis selama kuliah dan proses penyelesaian skripsi ini.
10. Ocktalín Merry Netaneel Repi yakni diri penulis sendiri yang selalu berusaha untuk kuat dan melakukan yang terbaik dan juga kekasih saya yang memberi warna baru dalam hidup penulis, memberikan perhatian, cinta serta semangat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat menambahkan pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2024

**Ocktalín Merry Netaneel Repi**

**44319110027**

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>        | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                       | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I.....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                    | 1           |
| 1.2. Fokus Penelitian .....                                 | 8           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                 | 8           |
| 1.4. Manfaat penelitian .....                               | 8           |
| 1.4.1 Manfaat Akademis .....                                | 8           |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                                  | 8           |
| 1.4.3 Manfaat Sosial.....                                   | 9           |
| <b>BAB II .....</b>   | <b>10</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                               | <b>10</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                              | 10          |
| 2.2 KAJIAN TEORITIS .....                                   | 17          |
| 2.2 .1 Komunikasi Pemasaran .....                           | 17          |
| 2.2.2 Customer Relations .....                              | 19          |
| 2.2.3 Customer Relationship Management .....                | 22          |
| 2.2.4 Implementasi Service Excellent (Pelayanan Prima)..... | 25          |
| 2.2.5 Loyalitas Pelanggan .....                             | 30          |
| 2.2.5.1 Karakteristik Loyalitas pelanggan. ....             | 35          |
| 2.2.5.2 Faktor Faktor yang mempengaruhi Konsumen .....      | 37          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.6 Starbucks Experience .....                                | 38        |
| 2.2.7 Barista.....  | 42        |
| <b>BAB III.....</b>   | <b>44</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                              | <b>44</b> |
| 3.1 Paradigma Penelitian.....                                   | 44        |
| 3.2 Metode Penelitian.....                                      | 45        |
| 3.3 Subyek Penelitian.....                                      | 46        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                               | 46        |
| 3.4.1 Sumber Data Primer .....                                  | 46        |
| 3.4.2 Sumber Data Sekunder .....                                | 49        |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                                   | 50        |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data .....                                 | 51        |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>                       | <b>53</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                        | 53        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                      | 56        |
| 4.3 Pembahasan.....   | 78        |
| 4.3.1. Analisis situasi Starbucks Store Cabang Depok Mall ..... | 78        |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>87</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                               | <b>87</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 87        |
| 5.2 Saran.....  | 88        |
| 5.2.1 Saran Akademis .....                                      | 88        |
| 5.2.2 Saran Praktis.....  | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                     | <b>89</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>92</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....           | 22 |
| Tabel 4.1 Implementasi Pelayanan Barista..... | 59 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 kompas.com penulis Masya Fame 1 ..... | 2  |
| Gambar 1. 2 databoks.katadata 1 .....            | 3  |
| Gambar 1.3 article data Indonesia 1 .....        | 4  |
| Gambar 1.4 pergi kuliner starbucks Depok 1.....  | 7  |
| Gambar 4.1 Logo Starbucks 1.....                 | 55 |
| Gambar 4.2 Starbucks Depok Mall 1 .....          | 57 |
| Gambar 4.3 Grooming Partner 1 .....              | 62 |
| Gambar 4.4 pelayanan barista 2 1 .....           | 67 |
| Gambar 4.5 CSR Starbucks Indonesia 1 .....       | 68 |
| Gambar 4.6 Pelayanan Barista 1 .....             | 69 |
| Gambar 4.7 Coffee Talk dengan Customer 1.....    | 70 |
| Gambar 4.8 Pelayanan Barista i.....              | 72 |
| Gambar 4.9 Marking Cup oleh Barista 1 .....      | 77 |





## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Universitas Mercu Buana..... | 94  |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....                         | 95  |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....                           | 96  |
| Lampiran 4 Bukti Pengumpulan Data Wawancara .....             | 112 |
| Lampiran 5 Curriculum Vitae.....                              | 113 |

